



UNIVERSITAS NASIONAL

**INOVASI PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT
MELALUI APLIKASI GO-DAMKAR DI DINAS PEMADAM
KEBAKARAN DAN PENYELAMATAN KOTA JAKARTA
TIMUR TAHUN 2022**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi
Publik (S.AP)

Tri Rahayu Yuanita

NPM. 193515516033

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

2023



UNIVERSITAS NASIONAL

***INNOVATION OF COMMUNITY COMPLAINTS SERVICES
THROUGH THE GO-DAMKAR APPLICATION AT THE EAST
JAKARTA FIRE AND RESCUE SERVICE IN 2022***

THESIS

*Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of Bachelor
Public Administration*

Tri Rahayu Yuanita

NPM. 193515516033

**FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCE
DEPARTEMENT OF PUBLIC ADMINISTRATION**

2023

PERSETUJUAN SKRIPSI



**UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA**

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Tri Rahayu Yuanita
NPM : 193515516033
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat Melalui
Aplikasi Go-Damkar Di Dinas Pemadam Kebakaran
Dan Penyelamatan Kota Jakarta Timur Tahun 2022
Diajukan untuk : Memenuhi Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Disetujui,

Jakarta, Januari 2023

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi Administrasi Publik

Prof. Dr. Drs. Elko Sugiyanto, M.Si.

Dr. Mary Ismowati, M.Si.

PENGESAHAN SKRIPSI

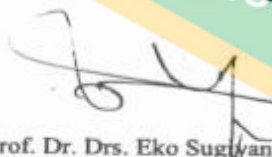


UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

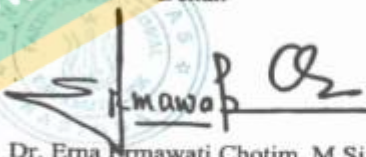
PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Tri Rahayu Yuanita
NPM : 193515516033
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Go-Damkar Di Dinas Pemadam Kebakaran Dan Penyelamatan Kota Jakarta Timur Tahun 2022
Diajukan Untuk : Memenuhi Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) Pada Program Studi Administrasi Publik (S.AP) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.
Disetujui untuk diujikan
Jakarta, 28 Februari 2023

Dosen Pembimbing


Prof. Dr. Drs. Eko Sugiyanto, M.Si

Dekan


Dr. Erna Mawati Chotim, M.Si

HALAMAN PENGESAHAN



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :
Nama : Tri Rahayu Yuanita
NPM : 193515516033
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat Melalui
Aplikasi Go-Damkar Di Dinas Pemadam Kebakaran
Dan Penyelamatan Kota Jakarta Timur Tahun 2022

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

Dewan Penguji

Ketua Sidang : Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP.M.Si
Penguji 1 : Dr. Mary Ismowati, M.Si
Penguji 2 : Prof. Dr. Drs. Eko Sugiyanto, M.Si

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 28 /02/2023

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda-tangan dibawah ini :

Nama : Tri Rahayu Yuanita
NPM : 193515516033
Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat Melalui
Aplikasi Go-Damkar Di Dinas Pemadam Kebakaran
Dan Penyelamatan Kota Jakarta Timur Tahun 2022

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan - bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional.

Demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta, 4 Januari 2023

Yang membuat pertanyaan,



Tri Rahayu Yuanita

ABSTRAK

Nama : Tri Rahayu Yuanita

NPM : 193515516033

Judul : Inovasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Go-Damkar

Di Dinas Pemadam Kebakaran Dan Penyelamatan Kota Jakarta Timur

Tahun 2022

Kata Kunci	Penelitian ini membahas Inovasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Go-Damkar Di Dinas Pemadam Kebakaran Dan Penyelamatan Kota Jakarta Timur Tahun 2022, mengambil kasus Inovasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat melalui Aplikasi Go-Damkar di Jakarta Timur ini dikarenakan adanya permasalahan yaitu saat petugas ingin mengevakuasi suatu kejadian alamat lokasi kejadian tidak tepat, proses tindaklanjut melalui banyak tahapan, tidak mengetahui secara visual kondisi di lokasi kejadian, pelaporan palsu, maka dari itu Inovasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat melalui Aplikasi Go-Damkar hadir dengan tujuan untuk mempercepat <i>respon</i> time dalam membantu masyarakat dalam hal pengaduan kebakaran, banjir, evakuasi hewan liar, sarang tawon, cincin dan lainnya. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kualitatif dengan teknik triangulasi data dan teknik pemilihan informan menggunakan teknik <i>purposive sampling</i> . Teori yang digunakan adalah atribut Inovasi yang dikemukakan oleh Evert M. Rogers (2008), hasil dari penelitian ini antara lain: 1) Inovasi aplikasi Go-Damkar memiliki nilai keuntungan lebih dalam melakukan pengaduan, 2) Inovasi aplikasi Go-Damkar memiliki kesesuaian karena di anggap mengikuti perkembangan zaman, 3) Inovasi aplikasi Go-Damkar memiliki tingkat kerumitan karena aplikasi ini harus menggunakan jaringan internet dan mengaktifkan <i>location</i> agar data laporan akurat dan tidak semua type handphone dapat menggunakannya, 4) Inovasi aplikasi Go-Damkar ini telah melalui tahap uji coba dan sosialisasi yang mendapatkan respon positif dari masyarakat, 5) Inovasi Pelayanan Pengaduan melalui aplikasi Go-Damkar dianggap mempunyai fitur yang cukup mudah untuk di mengerti namun perlu penyempurnaan untuk semua type handphone.
Pembimbing	Prof. Dr. Drs. Eko Sugiyanto, M.Si.

ABSTRACT

Name : Tri Rahayu Yuanita

NPM : 193515516033

Title : *Innovation of Community Complaint Services through the*

*Go-Damkar Application At the East Jakarta Fire and Rescue
Service In 2022*

Keywords	<p><i>Innovation of Community Complaints Services through the Go-Damkar Application At the East Jakarta Fire and Rescue Service In 2022, taking the case of Community Complaints Service Innovation through the Go-Damkar Application in East Jakarta due to problems, namely when officers want to evacuate an incident the address of the scene is incorrect, the follow-up process goes through many stages, does not know visually the conditions at the scene, false reporting, therefore the Innovation of Community Complaints Service through the Go-Damkar Application is here with the aim of accelerating response in assisting the community in terms of complaints of fires, floods, evacuation of wild animals, wasp nests, rings and others.</i></p> <p><i>The method used in this study is a qualitative method with data triangulation techniques and informant selection techniques using purposive sampling techniques. The theory used is the innovation attribute proposed by Evert M. Rogers (2008), the results of this study include: 1) Go-Damkar application innovation has more profit value in making complaints, 2) Go-Damkar application innovation has suitability because it is considered to keep up with the times, 3) Go-Damkar application innovation has a level of complexity because this application must use the internet network and activate location so that the report data is accurate and not all types mobile phones can use it, 4) The innovation of the Go-Damkar application has gone through the trial and socialization stage which has received a positive response from the public, 5) The Innovation of Complaint Services through the Go-Damkar application is considered to have features that are quite easy to understand but need improvement for all types of cellphones.</i></p>
Advisor	Prof. Dr. Drs. Eko Sugiyanto, M.Si.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur pada Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Inovasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Go-Damkar Di Dinas Pemadam Kebakaran Dan Penyelamatan Kota Jakarta Timur Tahun 2022”.

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) pada Program Sarjana Administrasi Publik Universitas Nasional. Peneliti masih menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam pengungkapan, penyajian, dan pemilihan kata-kata maupun pembahasan materi skripsi ini. Oleh karena itu dengan kerendahan hati peneliti mengharapkan saran, kritik dan masukan dari semua pihak untuk perbaikan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan, dan nasehat dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini peneliti menyampaikan terima kasih setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Dr. El Amry Bernawi Putera, M.A. selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Ibu Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
3. Bapak Dr. Bhakti Nur Avianto S.IP.M.Si. selaku Wakil Dekan I Bidang Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
4. Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, S. I. P., M. Si. selaku Wakil Dekan II Bidang Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

5. Ibu Dr. Mary Ismowati, M.Si selaku Ketua Prodi Administrasi Publik yang telah memberikan Dukungan.
6. Bapak Prof. Dr. Drs. Eko Sugiyanto, M.Si. Selaku Dosen Pembimbing saya yang telah meluangkan waktu untuk memberikan arahan, bimbingan, petunjuk, saran dan kritikan terhadap penyusunan skripsi ini.
7. Bapak/Ibu Dosen pengajar Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional atas bimbingan, arahan, didikan dan motivasi yang diberikan selama perkuliahan berlangsung.
8. Teristimewa peneliti ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya untuk kedua orang tua peneliti yang selalu memberikan kasih sayang, doa, nasehat, serta atas kesabarannya yang luar biasa dalam setiap langkah hidup peneliti yang merupakan anugerah terbesar dalam hidup, peneliti berharap dapat menjadi anak yang dapat dibanggakan.
9. Terima kasih kaka tercinta Eka, Widdy, dan Bob terima kasih atas doa dan segala dukungan. Serta keponakan tercinta Sabrina atas segala dukungan dan menjadi teman dirumah yang selalu menghibur.
10. Terima kasih kepada Bapak Edi Parwoko selaku Kepala Seksi Pencegahan, serta Staff Seksi Pencegahan dan Staff *Command Center* Suku Dinas Pemadam Kebakaran Kota Administrasi Jakarta Timur yang telah memberikan izin untuk saya melakukan penelitian.

11. Terima kasih kepada teman - teman Himpunan Mahasiswa Administrasi Publik terima kasih atas kerjasamanya dalam satu periode dalam suka dan duka serta doa dan segala dukungan.

12. Terima kasih kepada Grup asikin aja Bu Jeanne, Tamara, Audrey dan Fajar yang selalu memebrikan semangat agar tidak pernah menyerah dan menemani peneliti saat senang, sedih, galau, dan saat – saat lainnya.

13. Terima kasih kepada teman seperjuangan Amel, Aurel, Ilma, Wanda, Mey, Ellyza, Icha, Audy, Fahradika, Yurika, Irma, Aldien, Anggra, dan Rifa banyak kenangan kita selama berteman yang tidak akan dapat dilupakan sampai saatnya kita nanti akan mempunyai kehidupan masing-masing. Semangat skripsiannya.

Akhirnya kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan dan semangat dalam penyusunan skripsi ini, peneliti mengucapkan terima kasih banyak. Semoga mendapat balasan dari Allah SWT. Serta tidak lupa peneliti juga memohon maaf atas kekurangan dan kesalahan yang ada selama penulisan skripsi ini, semoga akan lebih baik untuk kedepannya, Aamiin.

Jakarta, Oktober 2022

Peneliti

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI	i
PENGESAHAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.4.1 Manfaat Teoritis	9
1.4.2 Manfaat Praktis	10
1.5 Sistematika Penulisan.....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	13
2.1 Penelitian Terdahulu	13
2.2 Kajian Teori.....	18
2.2.1 Inovasi.....	18

2.2.2	Pelayanan	22
2.2.3	Pelayanan Publik.....	23
2.2.4	Pengaduan Masyarakat.....	29
2.2.5	Inovasi Pelayanan Publik	31
2.2.6	Aplikasi Go-Damkar	35
2.3	Kerangka Pemikiran	45
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		48
3.1	Pendekatan Penelitian.....	48
3.2	Penentuan Informan	49
3.3	Teknik Pengumpulan Data	51
3.4	Teknik Pengelolaan Data.....	56
3.5	Teknik Analisis Data	59
3.6	Lokasi dan Jadwal Penelitian	60
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		62
4.1	Deskripsi Lokasi Penelitian	62
4.1.1	Sejarah Singkat Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Jakarta Timur	62
4.1.2	Dasar Hukum	63
4.1.3	Visi Dan Misi Dinas Pemadam Kebakaran Dan Penyelamatan Kota Administrasi Jakarta Timur.....	64
4.1.4	Tugas Pokok dan Struktur Organisasi Dinas Pemadam Kebakaran Dan Penyelamatan Kota Administrasi Jakarta Timur	65
4.2	Inovasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Go-Damkar Di Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan	71
4.2.1	<i>Relative Advantage</i> (Keuntungan Relatif)	72
4.2.2	<i>Compability</i> (Kesesuaian)	78

4.2.3	<i>Complexity</i> (Tingkat kerumitan)	84
4.2.4	<i>Triability</i> (Kemungkinan Dicoba).....	90
4.2.5	<i>Observability</i> (Kemudahan Diamati)	95
4.3	Pengembangan Aplikasi Go-Damkar Di Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Jakarta Timur	106
BAB V PENUTUP		113
5.1	Kesimpulan.....	113
5.2	Saran.....	115
DAFTAR PUSTAKA		117
LAMPIRAN		121



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara Kepala Seksi Pencegahan	122
Lampiran 2 Pedoman Wawancara Staff Pencegahan dan Command Center	124
Lampiran 3 Pedoman Wawancara Tokoh Masyarakat	126
Lampiran 4 Transkrip Wawancara Kepala Seksi Pencegahan	128
Lampiran 5 Transkrip Wawancara Staff Seksi Pencegahan.....	134
Lampiran 6 Transkrip Wawancara Staff Seksi Command Center	137
Lampiran 7 Transkrip Wawancara Staff Seksi Command Center	140
Lampiran 8 Transkrip Wawancara Tokoh Masyarakat	143
Lampiran 9 Transkrip Wawancara Tokoh Masyarakat	146
Lampiran 10 Transkrip Wawancara Tokoh Masyarakat	149
Lampiran 11 Transkrip Wawancara Tokoh Masyarakat	152
Lampiran 12 Dokumentasi	154
Lampiran 13 Dokumentasi	155
Lampiran 14 Dokumentasi	156
Lampiran 15 Dokumentasi	157
Lampiran 16 Dokumentasi	158
Lampiran 17 Jumlah Pengguna Go-Damkar di Google Playstore Tahun 2023..	159
Lampiran 18 Surat Permohonan Penelitian dan Informasi Data.....	160
Lampiran 19 Hasil Uji Turnitin	161
Lampiran 20 Daftar Riwayat Hidup.....	162

DAFTAR TABEL

Table 1.1 Laporan Pengaduan Masyarakat Tahun 2019-2022.....	4
Table 1.2 Tugas Pemadam Kebakaran.....	5
Table 4.1 Penilaian Inovasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat	100
Table 4.2 Hasil Identifikasi Stakeholder.....	108
Table 4.3 Capaian Hasil Perubahan	111



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Gambar Icon dan Homescreen aplikasi Go-Damkar.....	36
Gambar 2.2 Login dan menu utama aplikasi Go-Damkar	37
Gambar 2.3 Menu Pelaporan aplikasi Go-Damkar	38
Gambar 2.4 Tampilan Pesan Terkirim	40
Gambar 2.5 Pengaduan Masyarakat.....	41
Gambar 2.6 Menu Pengetahuan Seputar Damkar	42
Gambar 2.7 Detail Pengetahuan Seputar Damkar.....	43
Gambar 2.8 Tampilan Notifikasi Laporan	44
Gambar 2.9 Bentuk Laporan di Command Center.....	45
Gambar 2.10 Kerangka Pemikiran	46
Gambar 4.1 Susunan Organisasi	68

